অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) বিষয়ক প্রশিক্ষণ

প্রশিক্ষণের বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) প্রাথমিক ধারণা (রিফ্রেসার্স কোর্স)।

সময়ঃ সকাল ১০.০০ ঘটিকা হতে দুপুর ১১.৩০ ঘটিকা পর্যন্ত (১.৫ ঘন্টা ব্যাপী)

তারিখঃ ১২/১০/২০২২ খ্রি:।

প্রশিক্ষণের সারাংশঃ

(ক) সংশ্লিষ্ট বিষয়ের অন্তর্ভূক্ত অংশঃ সিলেট আঞ্চলিক অফিসের সিনিয়র প্ল্যানার প্রশিক্ষণে সকলকে স্বাগত জানান। তিনি জানান যে, অত্র প্রশিক্ষণটি সিলেট আঞ্চলিক অফিসের বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি ২০২২-২৩ এর অধীন অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সংক্রান্ত কর্মপরিকল্পনা ২০২২-২৩ এর কার্যক্রম ২.২ কর্মকর্তা/কর্মচারীদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা এবং GRS Software বিষয়ক প্রশিক্ষণের আওতায় অনুষ্ঠিত হচ্ছে। তিনি একই বিষয়ে বিগত বৎসরেও কোর্স সম্পাদিত হয়েছে বলে জানান। এই রিফ্রেসার্স কোর্সের পিপিটি তিনি ধারাবাহিকভাবে বর্ণনা করেন। আলোচ্য বিষয়ের মধ্যে অন্যতম ছিল: GRS এর সংজ্ঞা; ইতিহাস; GRS এর প্রয়োজনীয়তা; শ্রেণী বিন্যাস; নাগরিক অভিযোগ দাখিলের ধাপসমূহ; অনিক, আপীল কর্মকর্তা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ সেল ইত্যাদি। তিনি নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর, সিলেট আঞ্চলিক অফিস এর অনিক ও আপীল কর্মকর্তা বিষয়ে অত্র দপ্তরের নাগরিক সনদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা অংশের দৃষ্টি আকর্ষণ করেন। তিনি অভিযোগ প্রতিকারের সর্বোচ্চ সময়সীমা সমন্ধে প্রশিক্ষণার্থীদের জানান। পরে তিনি অভিযোগ দাখিলের পদ্ধতি/ফ্লো-চার্ট; অভিযোগের তদন্ত পদ্ধতি; আপিল করার পদ্ধতি এবং আপিলেও সন্তুষ্ট না হলে মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ সেলে অভিযোগ করার পদ্ধতি বর্ণনা করেন। তিনি অত্র প্রশিক্ষণটির PPT তথ্য বাতায়নের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা সেবাবক্সের বিবিধ/প্রশিক্ষণ লিংকে আপলোড করা আছে বলে প্রশিক্ষণার্থীদের জানান। অতঃপর তিনি প্রশিক্ষণার্থীদের বিভিন্ন প্রশ্নের উত্তর দেন।

(খ) প্রশিক্ষণার্থীদের মতামত/প্রতিক্রিয়াঃ এ প্রশিক্ষণের মাধ্যমে অনলাইনে ও অফলাইনে অভিযোগ দাখিল করার পদ্ধতি সম্পর্কে কিছুটা ধারণা পাওয়া গিয়েছে এবং এটি সেবা প্রদান সংক্রান্ত কাজে সহায়ক হবে।

(গ) আঞ্চলিক অফিস প্রধানের বক্তব্যঃ এ ট্রেনিং এর মাধ্যমে সকলেই অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) সম্পর্কে প্রাথমিক ধারণা লাভ করেন।

Shaheen Ahmed 12/10/2022

(শাহীন আহম্মেদ)
সিনিয়র প্ল্যানার
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট

উপস্থিতি তালিকাঃ

প্রশিক্ষণের বিষয়ঃ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) প্রাথমিক ধারণা (রিফ্রেসার্স কোর্স)।

সময়ঃ সকাল ১০.০০ ঘটিকা হতে দুপুর ১১.৩০ ঘটিকা পর্যন্ত (১.৫ ঘন্টা ব্যাপী)

তারিখঃ ১২/১০/২০২২ খ্রি:

প্রশিক্ষণ প্রদানকারীর নাম ও পদবী: জনাব শাহীন আহম্মেদ, সিনিয়র প্ল্যানার

ক্র. নং	নাম	পদবী	প্রশিক্ষণার্থীর স্বাক্ষর ও তারিখ
১।	জনাব বাদশা মিয়া	অফিস সহকারী কাম কম্পিউটার মুদ্রাক্ষরিক	বাদশা মিয়া ১২/১০/২০22
২।	জনাব মোঃ নূরুজ্জামান ভূইয়া	রেখাকার	[signature] ১২/১০/2022
৩।	জনাব মোঃ রুবেল হোসেন	সার্ভেয়ার	[signature] ১২/১০/2022

Shaheen Ahmed 12/10/2022

(শাহীন আহম্মেদ)
সিনিয়র প্ল্যানার
নগর উন্নয়ন অধিদপ্তর
সিলেট আঞ্চলিক অফিস, সিলেট